

**ПРОГРАММА инструктажа
сотрудников по вопросам обеспечения доступности для инвалидов
объектов и услуг в МОУДО «ГДЮЦ «Спортивный»**

1. Общие сведения

1.1. Программа обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам, связанным с организацией и обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг Муниципального образовательного учреждения дополнительного образования «Городской детско-юношеский центр «Спортивный» (далее – учреждение) составлена в соответствии с нормативно-правовыми документами:

- Конвенцией ООН о правах инвалидов;
- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказом Минтруда России от 25.12. 2012 № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравниваемую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения»;
- ГОСТ Р 51079-2006 «Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности. Классификация»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минтруда России от 24.05.2013 № 214н «Об утверждении классификации технических средств реабилитации (изделий) в рамках федерального перечня реабилитационных мероприятий, технических средств реабилитации и услуг, предоставляемых инвалиду, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2005 г. № 2347.

1.2. Инструктаж предназначен для обучения, инструктирования сотрудников учреждения по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи, в связи с принятием Федерального закона от 1 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

1.3. Инструктаж проводят по программе, разработанной в соответствии с Методическим пособием разработанного в рамках государственной программы «Доступная среда» на 2015-2020 годы Фондом содействия научным исследованиям

проблем инвалидности в соответствии с Государственным контрактом от 19 июня 2015 г. № 15-К-13-109.

1.4. Все сотрудники учреждения, работающие с инвалидами, включая специалистов, оказывающих услуги, а также вспомогательный персонал, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и услуг.

1.5. Инструктаж проводит сотрудник, на которого приказом директора учреждения возложена обязанность по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и оказания при этом необходимой помощи.

1.6. Допуск к работе вновь принятых сотрудников осуществляется после прохождения первичного инструктажа и внесения сведений об этом в «Журнал учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

Повторный инструктаж проводится по плану работы учреждения в установленные сроки, с учетом последовательности рассматриваемых вопросов, предлагаемых для обучения (инструктажа) персонала.

Внеплановый инструктаж может проводиться по решению ДИРЕКТОРА учреждения с целью изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

1.7. Задачи обучения (инструктажа) для персонала при его различных видах и формах:

Вид инструктажа	Формы проведения инструктажа	
Индивидуально	Коллективно (в малых группах или для всего коллектива)	
Первичный	<ul style="list-style-type: none">- при приеме на работу (теоретически и практически);- в виде тренинга на рабочем месте);- при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника	<ul style="list-style-type: none">- для общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг;- об ответственных лицах;- о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с МГН
Повторный/ внеплановый	<ul style="list-style-type: none">- для развития навыков работы с МГН;- при приобретении нового технического (вспомогательного) средства, оборудования, используемого для оказания помощи МГН;- в случае выявления нарушения требований и обязанностей сотрудниками - при оказании помощи инвалидам и МГН	<ul style="list-style-type: none">- для развития и совершенствования знаний по вопросам доступности объектов и услуг;- для обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь);- при вступлении в силу новых документов, при

		принятии новых инструкций, правил и др.; - при введении новых услуг, - при организации обслуживания в новых формах, на новых объектах
--	--	---

1.8. В зависимости от задач, формы и вида инструктажа определяется его тематика – выбираются темы (вопросы) из предложенного перечня.

Перечень основных тем (вопросов) для обучения (инструктажа) сотрудников по вопросам доступности

1. Требования законодательства, нормативных правовых документов по обеспечению доступности для инвалидов объектов образования, социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

2. Основные виды стойких нарушений функций, значимые барьеры окружающей среды и возможности их устранения и компенсации для различных категорий маломобильных граждан.

3. Основные понятия и определения по вопросам доступности объектов и услуг; понятие о барьерах окружающей среды и способах их преодоления: архитектурно-планировочные решения, технические средства оснащения, информационное обеспечение, организационные мероприятия.

4. Структурно-функциональные зоны и элементы объекта, основные требования к обеспечению их доступности; основные ошибки в адаптации, создающие барьеры маломобильным гражданам и способы их исправления.

5. Этические нормы и принципы эффективной коммуникации с инвалидами. Психологические аспекты общения с инвалидами и оказание им помощи. Основные правила и способы информирования инвалидов, в том числе граждан, имеющих нарушение функции слуха, зрения, умственного развития, о порядке предоставления услуг на объекте, об их правах и обязанностях при получении услуг, а также о доступном транспорте для посещения объекта.

6. Организация доступа маломобильных граждан на объект: на территорию объекта, к стоянке транспорта, к входной группе в здание, к путям передвижения внутри здания, к местам целевого посещения (зоне оказания услуг), к местам общественного пользования и сопутствующим услугам, в том числе, и зонам отдыха, к санитарно-гигиеническим помещениям и прочим помещениям, расположенным на объекте.

7. Специальное (вспомогательное) оборудование и средства обеспечения доступности, порядок их эксплуатации, включая требования безопасности; ответственные за использование оборудования, их задачи.

8. Правила и порядок эвакуации граждан на объекте, в том числе маломобильных, в экстренных случаях и чрезвычайных ситуациях.

9. Перечень сотрудников, участвующих в обеспечении доступности для инвалидов объекта (объектов) и помещений организации, предоставляемых услуг, а также в оказании помощи в преодолении барьеров и в сопровождении маломобильных граждан на объекте.

10. Содержание должностных обязанностей сотрудников по обеспечению доступности для инвалидов объектов (помещений) и услуг в учреждении.

11. Порядок взаимодействия сотрудников при предоставлении услуг инвалиду.

12. Формы контроля и меры ответственности за уклонение от выполнения требований доступности объектов и услуг в соответствии с законодательством.

13. Формы контроля и меры ответственности за невыполнение, ненадлежащее выполнение сотрудниками обязанностей, предусмотренными организационно-распорядительными, локальными актами ОУ.

Примечание: При проведении инструктажа могут быть организованы тренинги, деловые игры, использованы наглядные и методические пособия, плакаты, схемы, мнемосхемы и таблицы, иной раздаточный материал, а также проведена демонстрация оборудования, порядка его эксплуатации (порядка работы) и хранения.

2. Классификация форм инвалидности, формы барьеров и рекомендации по их устранению

2.1. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, в результате заболеваний, последствий травм или дефектов, приводящих к ограничению жизнедеятельности.

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Форма инвалидности
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата
С	Инвалиды с нарушениями зрения
Г	Инвалиды с нарушениями слуха
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Барьеры могут принимать разные формы:

а) физические – барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;

б) информационные – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры

Основные формы инвалидности	Необходимые действия по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранить физические барьеры, либо оказать альтернативные формы предоставления услуг (в т.ч.) на дому, удобно и доступно разместить источники информации, организовать работу помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранить физические барьеры на пути к месту предоставления услуг, организовать место для отдыха; для инвалидов, не действующих руками – организовать помощь при выполнении необходимых действий

2.2. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры

Под техническим средством понимают любое изделие, инструмент, оборудование, устройство, прибор, приспособление или техническую систему.

Технические средства реабилитации инвалидов индивидуального использования: инвалидные коляски, трости, слуховые аппараты, и т.п.

Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры для коллективного использования устанавливаются стационарно - это пандусы, тактильная плитка, автоматические системы открывания дверей, и т.п.

3. Правила поведения и общения с инвалидами

3.1. Общие правила этикета при общении с инвалидами

1. *Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. *Пожатие руки:* когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3. *Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4. *Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. *Адекватность и вежливость:* обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

6. *Не опирайтесь на кресло-коляску*: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателя, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. *Внимательность и терпеливость*: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

8. *Расположение для беседы*: когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном

уровне, тогда вам будет легче разговаривать. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, руки), не мешало.

9. *Привлечение внимания человека*: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав "Увидимся" или "Вы слышали об этом...?" тому, кто не может видеть или слышать.

3.2. Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении

1. Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения, катите ее медленно.

2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

3. Убедитесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее устранили барьеры.

4. Не хлопайте человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

5. Расположитесь так, чтобы ваши лица с собеседником были на одном уровне.

3.3. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите.

2. Опишите кратко, где вы находитесь, предупредите о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притоках, трубах и т.п., делитесь увиденным.

3. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

4. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом.

5. Если это важное письмо или документ, не нужно давать его потрогать, прочтите. Если незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно.

6. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

7. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

8. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте его руку на спинку стула или подлокотник.

9. Общаясь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

10. Если незрячий человек сбился с маршрута, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

11. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

3.4. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами.

2. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса.

3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то.

5. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

6. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя технический или другой сложный термин напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте.

7. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

8. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

9. Если ваш собеседник обладает этим навыком читать по губам, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

3.5. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:

1. Выражайтесь точно и по делу.

2. Избегайте словесных штампов и образных выражений.

3. Не говорите свысока. Обращайтесь непосредственно к человеку. Не думайте, что вас не поймут. Будьте готовы повторить несколько раз.

4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5. При необходимости используйте в общении иллюстрации или фотографии.

6. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми.

3.6. Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

1. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

2. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию, если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

3. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.

4. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

3.7. Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи.

2. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. Не пытайтесь ускорить разговор. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться об общении в другое время.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Уделите этой беседе все ваше внимание.

5. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

6. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

7. Не перебивайте его и не подавляйте. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.

8. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ общения— написать, напечатать.